

04.01.2021

г. Минск

о гарантийных сроках и сроках службы

Директор частного предприятия  
«ДОКТОР РЯДОМ»

Д.А.Ключников

04.01.2021

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между частным предприятием «ДОКТОР РЯДОМ» (далее – Исполнитель) и Пациентом при оказании стоматологических услуг и устанавливает обязательства Исполнителя для своих Пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на оказываемые у Исполнителя стоматологические услуги.

*1.2. Положение также закрепляет права Исполнителя в соответствии с Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности Исполнителя по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.*

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХП «О здравоохранении».

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Гарантийный срок на результат работы (услуги)** - это календарный срок, в течение которого результат работы (услуга) должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством.

Гарантийный срок результата работы (услуги) исчисляется со дня передачи результата работы Пациенту, о чем делается запись в стоматологической амбулаторной карте с подписью лечащего врача и Пациента.

Гарантийный срок на терапевтические услуги начинает действовать с момента постановки постоянной пломбы.

На ортопедические конструкции – с момента постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдачи съемной, что подтверждается записью в медицинской карте.

**Несущественный недостаток результата работы (услуги)** - это устранимый недостаток, который не препятствует использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением (подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза и др.)

**Существенный недостаток результата работы (услуги)** - неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов (в размере

тридцати и более процентов от стоимости работы (услуги), определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки

**Срок службы результата стоматологической работы (услуги)** - это календарный срок, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания выполнения работы.

### **3. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ**

#### **3.1. Исполнитель гарантирует:**

- использование при лечении любых стоматологических заболеваний зарегистрированных в Республике Беларусь материалов, инструментов, аппаратов;
- соблюдение технологии проведения всех видов лечения;
- соблюдение безопасности в процессе проводимого лечения;
- по показаниям – рентгенологический контроль в процессе лечения и по его окончании;
- врачебный контроль результатов проведенного лечения.

Совокупность перечисленных обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

#### **3.2. Устанавливаются лечащим врачом в зависимости от:**

- клинической ситуации в полости рта Пациента;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний Пациента, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения Пациентом Плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств, учитывая особенности организма Пациента, в т.ч. состояние его ротовой полости, когда невозможно быть уверенным в прогнозе, гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах сроков, установленных Исполнителем, что фиксируется лечащим врачом в стоматологической амбулаторной карте, в плане лечения, информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе.

#### **3.3. Исполнитель выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:**

- выполнения всего согласованного Плана лечения;
- отсутствия обращения в другие медицинские организации для коррекции работы, выполненной врачами частного предприятия «ДОКТОР РЯДОМ»;
- явки на профилактические осмотры в сроки, указанные врачом;
- регулярные мероприятия по профессиональной гигиене полости рта у Исполнителя, с периодичностью, указанной в стоматологической амбулаторной карте, но не менее 1-го раза в 6 месяцев и только у Исполнителя. В этом случае, гарантийный срок продлевается на год с даты явки на профессиональную гигиену рта.

При оказании неотложной помощи в другой стоматологической организации, Пациент должен предоставить R-снимок и выписку из амбулаторной карты данной организации.

**При несоблюдении Пациентом данных условий, претензии по гарантиям и срокам службы не принимаются.**

**3.4. Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:**

- беременность Пациента;
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- непроведение Пациентом обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в год, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологические имплантаты – 1 раз в 3 месяца;
- неявка на обязательный профилактический осмотр в сроки, указанные врачом;
- не соблюдение Пациентом рекомендаций лечащего врача по уходу за ротовой полостью, результатом работы (услуги);
- не соблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги)

#### **4. СЛУЧАИ НЕРАСПРОСТРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

**Исполнитель не несет гарантийных обязательств перед Пациентом после оказания стоматологических услуг в следующих случаях:**

- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечения (лечебных и профилактических мероприятий), предложенных врачами Исполнителя;
- при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе Пациента, проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача в данном случае (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенным ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.) по настоянию Пациента;
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения;
- в случае, если Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую организацию здравоохранения. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе;
- в случае, если Пациент в процессе лечения или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- в случае, если Пациент по неважным причинам не являлся на профилактические осмотры 1 раз в 6 месяцев или в любые другие рекомендованные врачом сроки;
- в случае, если рядом с зубом, на котором установлена пломба, отсутствует зуб, так как это концевой дефект;

- в случае, если Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);

- в случае, если Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

- в случае, если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- на зуб, кариозная полость IV класса по Блэку.

**Гарантийные сроки на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики и зависимости от физиолого-биологических особенностей организма, а также учитывая трудности четкого прогноза результата лечения, не представляются. К таким случаям относятся:**

✓ обработка и пломбирование корневых каналов (первичное и повторное эндодонтическое лечение);

✓ извлечение скрытых обломков инструментов, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не у Исполнителя;

✓ пломбы при разрушении более ½ объема зуба, так как это является показанием к протезированию.

✓ реставрация дефекта зуба пломбой, при разрушении более 50% его коронки;

✓ реставрация с восстановлением окклюзии при снижении высоты прикуса, повышенном тонусе жевательных и мимических мышц, бруксизме;

✓ профессиональная гигиеническая чистка зубов;

✓ наложение повязки (временной пломбы);

✓ лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей);

✓ шинирование зубов пломбировочными материалами с использованием стекловолоконной ленты при маргинальном периодонтите;

✓ ремонт зубных протезов;

✓ отбеливание зубов;

✓ фиксация декоративных зубных украшений.

При необходимости лечения каналов после постановки пломбы при глубоком кариесе оно осуществляется за счет Пациента.

Учитывая специфику медицинских услуг качество выполненной работы (оказанной услуги) зависит от общей реакции организма и состояния здоровья Пациента, положительный результат при лечении каналов составляет около 80% случаев.

**Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляется по следующим позициям:**

- выпадение искусственных зубов из протезов;

- перелом пластмассы протеза;

- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в указанный лечащим врачом срок. Регламентируемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения Пациента. Если по каким-либо причинам (по вине Пациента) временные конструкции

не заменены на постоянные, это является основанием для прекращения гарантии и снятия ответственности с Исполнителя за результат лечения.

При наличии подвижности зубов, заболевания десен, гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

Профилактический осмотр является мероприятием, проводимым в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) и оплачивается дополнительно.

Если выставлен диагноз «Гиперемия пульпы», то в дальнейшем возможно появление болей в данном зубе и потребуются пломбирование каналов. Если данная ситуация возникает в течение года, то пломба восстанавливается по гарантии (бесплатно), а Пациентом оплачивается пломбирование корневых каналов и R-грамма до и после лечения. Если выбрана методика витальной терапии пульпы, Пациент подписывает ИДС на витальную терапию пульпы и ИДС на эндолечение. Если на первом этапе лечения успех не достигнут, проводится эндодонтическое лечение. Реставрация зуба или протезирования оплачивается Пациентом отдельно.

**Исполнитель не даёт гарантию на сколы реставраций, связанные с:**

- дневным и ночным бруксизмом;
- накусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания;
- вредными привычками Пациента (привычка грызть предметы), что не всегда возможно установить при клиническом осмотре полости рта.

**Исполнитель не может гарантировать сохранность опорных зубов** при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов, извлечении вкладок, штифтов, извлечении скрытых обломков инструмента, закрытии перфорации стенки корневого канала при лечении в другой организации здравоохранения.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков, работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, лечащий врач устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

## **5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.5. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ» больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

## **6. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВИДЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

На различные виды стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в разделе Приложение №1, Приложение № 2, Приложение №3 настоящего Положения.

### **6.1. Терапия**

6.1.1 Гарантийные сроки и сроки службы на услуги терапевтической стоматологии указаны в Приложении №1.

6.1.2. Данные сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем кариозном процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

6.1.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

### **6.2. Ортопедия**

6.2.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии указаны в Приложении №2.

6.2.2. Гарантийные сроки (сроки службы) на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

6.2.4. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

6.2.5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

6.2.6. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

### **6.3. Ортодонтия**

6.3.1. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ортодонтической стоматологии указаны в Приложении №3.

6.3.2. В связи с тем, что при ортодонтическом лечении прогнозирование результатов до конкретных дат затруднительно, не могут гарантироваться конкретные сроки устранения зубочелюстной аномалии и четкие результаты. Исполнитель при выполнении ортодонтических работ принимает обязательства по:

- осуществлению диагностики, выявлению причин зубочелюстной аномалии;
- подбору оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшению эстетики и функций зубочелюстной системы

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ретенционных аппаратов во рту у пациента, что подтверждается записью в стоматологической амбулаторной карте.

6.3.3. Гарантия на ортодонтические услуги не выдается или аннулируется по основаниям, указанным выше, а также:

- при несоблюдении условий эксплуатации ортодонтической конструкции (применение специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- если при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов Исполнителя;

- если после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата или не пользуется им.

На хирургические вмешательства не дается гарантия.

## **7. ОФОРМЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

Гарантийный срок на каждую оказанную услугу соответствует срокам указанным в приложении №1,2,3 данного положения, в случае изменения сроков гарантийных обязательств по клиническим показаниям, обще стоматологическом статусе и состоянии общего здоровья организма пациента гарантийный срок может быть изменен, что фиксируется в стоматологической амбулаторной карте.

При обнаружении Пациентом в период установленного гарантийного срока и срока службы недостатков выполненных работ (оказанной услуги) Пациент должен обратиться по телефону или лично к Исполнителю, изложив суть замечания, записаться на прием и явиться к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

### **Примечание:**

#### **1. Гарантия распространяется на конкретный объект:**

- на восстановление коронковой части при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

#### **2. Подтверждением качества выполненной работы (оказанной услуги) и не наступлением гарантийного случая является следующее:**

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы).

#### **3. Прочие условия.**

**Эндодонтическое лечение.** Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

#### **Постановка имплантатов.**

Исполнитель не гарантирует полное приживание.

Исполнитель предоставляет гарантийный срок - 5 лет на сам имплантат.

Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата, то Пациенту предлагается на выбор один из следующих способов решения ситуации:

- Пациенту возвращается 100% стоимости самого имплантата;
- Исполнитель за свой счет осуществляет повторную установку имплантата;
- Пациенту предлагается иной вид протезирования с переносом денежных средств на этот метод протезирования.

Стоимость услуги, лекарственных средств, медицинских изделий не подлежит возврату, т.е. фактически понесенные расходы Исполнителя, оплачивает Пациент.

Для сохранения гарантийных обязательств при реабилитации на стратегических имплантах, Исполнитель рекомендует имплантацию одной системы. В других случаях гарантия не предоставляется.

### Гарантийные сроки и сроки службы на услуги терапевтической стоматологии

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб, эстетическая реставрация		
<b>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)</b>		
I класс по Блэку	1,5 месяца	1,5 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяца	0,5 месяца
III класс по Блэку	1,5 месяца	1,5 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	1,5 месяца	1,5 месяца
<b>Пломба из хим.композиата (жидкость, порошок)</b>		
I класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
II класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
III класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
IV класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
V класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	6 месяцев
<b>Пломба из хим.композиата (паста-паста) I, II, III, IV, V класс по Блэку</b>	6 месяцев	6 месяцев
Пломба из композита светового отверждения		
I класс по Блэку	1 год	1 года
II класс по Блэку	9 месяцев	9 месяцев
III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
пломба с парапульными штифтами	1 год	1 год
Виниры	9 месяцев	9 месяцев
Вкладки	1 год	1 год

## Гарантийные сроки и сроки службы на услуги ортопедической стоматологии

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>Вкладки из:</b>	-	-
металла	1 год	1 год
металлокерамики	1 год	1 год
фарфора	1 год	1 год
пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
виниры	1 год	1 год
<b>Коронки из:</b>	-	-
пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
металлокерамики	1 год	1 год
фарфора	1 год	1 год
Безметалловые конструкции	1 год	1 год
Мостовидные протезы из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	1 год
Бюгельные протезы	6 месяцев	1 год
Частично съёмные протезы из термопластмассы	6 месяцев	1 год
Частичные съёмные протезы из акриловой пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
Полные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Безметалловые коронки, мостовидные протезы	1 год	1 год

**Гарантийные сроки и сроки службы на имплантаты**

<b>Вид протеза</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы</b>
PMMA	1 год	1 год
Протез из диоксида циркония	1 год	1 год
PMMA на балке	1 год	1 год

Директор ЧП «Доктор Рядом»

\_\_\_\_\_ Ключников Д.А.